

# 2019年度事業報告書

## 《四輪車関係》

### 1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

#### 1) 規約遵守状況調査の実施

##### ①各地区及び公取協事務局による店頭表示に関する規約遵守状況調査の実施

- ◇公取協事務取扱所（全国の自販連支部、軽自動車協会、整備振興会、中販連支所）及び公取協事務局（新車7地区、中古車15地区）による規約遵守状況調査を実施
- ◇調査結果については報告書を作成、公取協事務取扱所を通じた全般的指導を実施

##### ②公取協事務局による広告表示に関する規約遵守状況調査の実施

- ◇全国で配布された新聞・チラシ広告（新車1,109枚、中古車1,188枚）を対象に公取協事務局による規約遵守状況調査を実施（規約遵守率は新車77.7%、中古車23.9%）
- ◇不当表示に該当するおそれのあるもの（新車2件、中古車1件）については、公取協事務取扱所を通じて改善を指導（厳重注意）、その他表示もれ等についても、改善を要請

#### 2) 広告表示の適正化のための普及活動の実施

##### ①広告表示等に関する事前相談への積極的な対応及び情報提供の実施

- ◇広告表示、景品提供等に関する事前相談に積極的に対応（2020年3月までの受付件数は1,557件）
- ◇主な相談事例や問題点等について、ホームページや「AFTC INFORMATION」等により、会員に対するリアルタイムな情報提供を実施

##### ②広告関係団体や広告関係事業者等との連携による適正化の促進

- ◇JAROや広告関係事業者との情報共有等を通じ、連携を強化
- ◇中古車情報誌賛助会員をメンバーとする中古車広告表示研究会を4月に開催、表示適正化のための課題について意見交換や適正化のための協力要請を実施

#### 3) 関係団体との連携による規約普及活動の推進

- ◇公取協事務取扱所の規約担当者（事務局職員）を対象とした研修会を11月18日に東京で開催
- ◇地区主催の研修会への講師派遣等、地区における規約普及活動に積極的に協力

## 2. 会員事業者の表示管理体制整備・充実のための支援活動の実施

### 1) 表示管理体制整備のための研修会の開催

#### ①ブロック・地区単位の規約等研修会の開催

◇会員事業者（メーカー、インポーター、ディーラー、中古車専門店）及び広告関係事業者を対象とした、規約や広告宣伝に関する研修会（基礎研修及びレベルアップ研修）を、2ブロック及び52地区で開催、約2,000名が参加

※新型コロナウイルス感染症の拡大状況を踏まえ、2020年3月以降開催予定のブロック・地区単位の研修会は延期

#### ②事業者単位の規約等に関する研修会の開催

◇会員事業者の要望に基づき、担当部門やスキル等に応じた規約や景品表示法に関する研修会を12社（メーカー、ディーラー、専門店）において開催（参加約600名）

### 2) 広告関係事業者を対象とした規約等に関する研修会の開催

◇会員事業者の表示管理体制整備の一環として、ブロック・地区で開催する研修会に広告関係事業者の参加を呼び掛けるとともに、広告関係事業者を対象とした事業者・地区単位の研修会（広告関係賛助会員2社、中古車情報誌賛助会員3社、その他4社）を開催

◇会員事業者が安心して広告作成を依頼できる目安として、「基礎研修」及び「レベルアップ」研修受講者に対し、それぞれ受講証を発行

### 3) 表示管理体制に関するセルフチェックの実施

◇表示管理体制に関するセルフチェックを導入、関係団体を通じ、会員事業者におけるセルフチェックを実施（ディーラー1,007社で実施、13.4%で不十分な点が見られた）

### 4) 表示等管理体制整備のための表示管理責任者設置に向けた検討と実施

◇会員事業者において、社内における表示等のチェックや規約に基づく適正な表示の周知、規約等の研修会の受講促進等、社内における表示等の管理体制において中心的な役割を担う「表示管理者」の選任について、次年度の実施に向け、公取協事務取扱所と調整

## 3. 不当表示の未然防止及び厳正な対処

### 1) 走行距離及び修復歴等の不当表示未然防止活動の実施

#### ①改ざん歴車、修復歴車等の不当表示に対する監視の強化

◇オークションで落札された「改ざん歴車」や「修復歴車」の販売時の表示実態調査を実施（現在調査中）、不当表示については厳正に対処

◇昨年度の調査結果に基づき、修復歴に関する不当表示を行った 4 社に対し嚴重警告の措置、うち 3 社に対して違約金の措置

## ②不当表示未然防止活動の実施

◇中販連関係ブロック会議において、走行距離や修復歴、販売方法に応じた保証と整備の表示等の不当表示未然防止について、会員への周知を要請、地区主催の研修会等においても周知活動を実施

## ③中古車における「支払総額」表示の義務付けの検討

◇不当な価格表示及び消費者トラブル未然防止の観点から、中古車の販売価格として「支払総額」表示を義務付けることについて検討

## 2) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

◇会員が行った不当表示に対しては当協議会より指導、非会員が行った不当表示 3 件について、都道府県に措置を要請する等、効果的な指導を実施

# 4. 運転支援機能等の適正な表示の促進及び技術の進展を踏まえた表示のあり方の検討

## 1) 規約運用の考え方に基づく周知活動及び実態把握の実施

◇規約等の研修会等を通じ、規約運用の考え方や表示の留意点について普及活動を実施

◇テレビCMや広告等における表示内容について、誤解を招くものがないか確認を実施、問題等がみられた場合は改善指導を実施

◇運転支援機能等に関する販売時の表示（説明）の実態や消費者の理解度の実態に関するアンケート調査を実施、調査結果を報告書としてとりまとめた

<実施した調査>

- ・ディーラーにおける表示実態（納車時、商談時の説明対応等）の把握のため、Webアンケート（8月28日～10月18日）を実施、ディーラーの新車部門責任者、担当者等446名が回答、また、ディーラーの営業担当者や責任者との懇談会を12月19日に東京、1月16日に大阪で開催
- ・消費者の理解度や購入時の状況等の把握のため、調査会社に委託し、一般消費者600名を対象としたWebアンケート（9月2日～9月6日）を実施、また、グループインタビュー（9月24日）を男女各1グループ（6名ずつ）で実施

<調査結果の主なポイント>

- ・運転支援機能に関して、「あらゆる状況で作動するため、運転者は操作する必要がないもの」等、機能を過大評価（過信）している消費者が少なからず見られる
- ・自動運転化技術にはレベル（0～5）があることを認知している消費者は少ない

## 2) 自動運転化技術の進展等を踏まえた表示のあり方の検討

- ◇上記の調査結果等を踏まえ、自動運転機能（レベル3、4）に関する呼称及び統一使用の義務付けについて検討、引き続き関係機関とも調整しながら検討
- ◇注意喚起表示の内容及び表示方法について、案を作成、関係機関と調整

## 3) 中古車販売時における表示や情報提供のあり方などについての検討

- ◇運転支援機能を搭載した中古車の販売時における表示（説明）等の実態や消費者の理解度等について実態把握をするため、Webアンケートを実施（3月24日まで実施）
  - <調査結果の主なポイント>
  - ・機能の有無の確認で約9割、動作チェックで約8割が苦慮していると回答
  - ・機能の説明については、説明していないは極少数、約8割が説明で苦慮していると回答
  - ・機能の普及や理解促進のため、メーカー毎の機能の呼称の統一や、CM等の誇大広告を減らす等、約5割が業界全体として取り組むべきだと思ふことがあると回答
- ◇上記実態把握の結果等を踏まえ、今後必要と考えられる対応等を整理、機能に関する消費者への情報提供のあり方について検討

## 5. 消費税率引上げに伴う適正な価格表示等の検討と周知活動の実施

### 1) 消費者に分かりやすい、価格等の適正な表示方法の検討

- ◇消費税率の引上げや自動車関係諸税の改正に伴い、消費者に分かりやすいとの観点から、価格等の適正な表示方法について検討

### 2) 適正な表示方法に関する周知活動の実施

- ◇消費税込価格の表示方法や広告表示等を行う際の留意点、消費税引上げ前後の適用税率を適切に伝えるための表示対応等についてまとめた手引（冊子）を作成、手引の頒布、ホームページへの掲載や研修会などを通じ、適正な表示方法について周知活動を実施

## 6. 新たな販売方法等に対応した表示のあり方の検討

### 1) 販売価格や販売条件等に関する明瞭な表示のあり方の検討

- ◇割賦販売やリースに関する販売価格や販売条件等の表示について、テレビCMや新聞、チラシ広告等の表示実態を踏まえ、明瞭な表示のあり方について検討、「割賦販売価格や個人リース料金の明瞭な表示に関する規約運用の考え方」を策定、関係団体を通じた普及活動を実施

◇消費者が割賦とリースを適正に比較できるよう、個人リース料金を表示する際の必要表示事項に、「リース支払総額」及びオープンエンド方式の場合の「設定残存価格」の表示等の追加、変更（終了時の条件の明確化）等を検討

◇割賦販売価格を併記する場合の必要表示事項の変更（終了時の条件の明確化）について検討

## 2) 新たな販売方法等に対応した表示のあり方の検討

◇消費者ニーズに対応した新たな販売方法等に関する実態把握等を実施、表示上の問題の有無や表示のあり方について検討

## 3) 次世代自動車の普及等を踏まえた、燃費等の情報提供のあり方の検討

◇電気自動車、プラグインハイブリッド車、燃料電池車等、次世代自動車の普及等を踏まえ、消費者の理解促進を図るための適正な情報提供のあり方について検討

## 4) 中古車の「販売台数 No. 1」等、最上級表示を行う際の表示のあり方の検討

◇現在行われている中古車の「販売台数 No. 1」の表示の根拠について、客観性・正確性が認められるか検討、現状の表示の根拠については、客観性・正確性に欠けることから、2社に対し表示の改善指導を実施

◇中古車関係におけるNo.1等の最上級表示について、事実確認が可能な客観的根拠に基づく表示の可否については、関係部会において引き続き検討

# 7. 中古車の車両状態評価に関する監修・監査及びPRの実施

## 1) 車両状態評価に関する監修基準に基づく監修及び監査の実施

◇申請のあった車両状態評価制度（システム）について、同基準を満たしているか確認を実施、スズキ㈱が行う「スズキ認定中古自動車制度」が同基準を満たしていることを確認、3月17日付で監修した

◇監修を受けた車両状態評価機関（6機関）における評価制度（システム）の運用状況について、監査を実施

## 2) 車両状態評価に関する監修制度についてのPR活動の実施

◇ホームページを通じ、公取協の監修制度及び監修を行った表示（評価）機関について、消費者向けのPRを実施

# 8. 消費者関連事業の推進

## 1) 消費者トラブルへの適切な対応及び未然防止のための活動の実施

### ①苦情・相談の受付と、トラブル対応・未然防止のための情報提供の実施

◇消費者からの苦情・相談を受け、トラブル解決のための適切な助言を行うなど、迅速かつ適切に対応（2020年3月までの相談受付件数5,525件、内四輪車関係5,104件）

◇受付けた相談内容を基にトラブルの発生原因や問題点等を分析、トラブルへの対応方法、未然防止策について検討、会員事業者等に対する情報提供を実施

## ②消費者相談対応マニュアル、同ハンドブックに基づく研修会の開催

◇会員事業者や各地区消費生活センターの相談員を対象とした研修会を 10 地区（自販連関係 5 地区、消セン関係 5 地区）で開催

## ③苦情相談件数の多い事業者等への対応

◇高額なキャンセル料や根拠のないキャンセル料を請求する等、苦情相談の多い会員事業者 1 社に対し、規約や消費者相談対応に関する研修会を開催し、販売対応について改善指導を実施

## 2) 国民生活センター及び消費生活センターとの連携強化

◇国民生活センター及び各地区消費生活センターとの情報交換活動を積極的に実施するなど連携強化を図るとともに、各地区における円滑な相談対応を図るため、消費生活センターと関係団体との懇談会を旭川市、富山県、札幌市において開催

## 3) 消費者団体及び消費者モニターとの情報交換活動の実施

◇消費者関係団体と自動車関係団体との懇談会を開催、自動車の表示等に関する意見交換を実施

◇消費者が求める表示や現状の表示に対する認識、評価等について把握するため、消費者モニター87名に対するアンケートを3回実施

## 9. 広報PR活動の実施

### 1) 規約及び公取協会会員店で購入するメリットのPR活動の実施

◇「公取協会会員店」で購入するメリットを一般消費者に広くPRするため、中古車の広告でチェックすべきポイントをまとめた動画を YouTube に公開、動画に誘導するバナー広告を掲載するなど、PR活動を実施

（2020年3月末現在の今年度動画再生回数は約46万回）

◇掲載情報の整理及び明確化を行うため、ホームページのリニューアルを実施

### 2) 会員に対する情報提供の充実

◇「AFTC INFORMATION」のメール配信やホームページへの掲載、公取協ニュース等を通じ、サポカー補助金に関する表示を行う際の留意点や、広告表示に関する注意点等に関する情報を会員に配信

## 10. 大型車関係事業の推進

### 1) 規約に基づく適正表示の推進

◇規約や広告宣伝に関するマニュアルに基づく会員事業者や広告関係事業者を対象とした説明会を全国各ブロック等で開催

### 2) 大型車における運転支援機能や燃費等に関する情報提供のあり方の検討

◇大型車ディーラーとの懇談会を2地区で開催（京都、青森）、商談・納車時等の運転支援機能や燃費に関する表示（説明）の状況、機能に関するユーザーの理解度等について意見交換を実施

### 3) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施

◇下請法に関するマニュアルを年度内に作成予定

◇関係団体及び会員からの要請に基づき独禁法や下請法違反を未然に防止するための研修会を開催するなど、独禁法、下請法に関する普及活動を実施

◇独禁法、下請法に関する問い合わせや相談に適宜対応するとともに、必要に応じて会員及び公取協事務取扱所に対する情報提供を実施

## 11. その他の事業

### 1) 関係団体及び地方組織との連携強化活動

◇関係団体及び地方組織との連携強化を図るため、公取協事務取扱所（自販連支部、軽自動車協会、整備振興会、中販連支所）の所長（専務理事）会議を開催

### 2) 公正取引に関する法令（独禁法、下請法等）の普及指導

◇会員の独禁法や下請法違反行為の未然防止を図るため、関係団体や会員からの相談に適切に対応

## 【参 考】

### 1. 規約違反に対する措置件数

○2020年3月末までに公取協がとった措置件数は以下のとおり

措置区分 \ 対象区分	表示		景品		計
	新車	中古車	新車	中古車	
口頭注意	0	0	0	0	0
文書注意	2 <sup>※1</sup>	1 <sup>※1</sup>	0	0	3
警 告	1 <sup>※2</sup>	0	0	0	1
嚴重警告	0	4 <sup>※3</sup>	0	0	4
違 約 金	0	(3 <sup>※4</sup> )	0	0	(3)
計	3	5	0	0	8

※1 不当な価格表示のおそれ

※2 個人リース料金に関する不当表示

※3 修復歴の有無に関する不当表示

※4 修復歴の有無に関する不当表示のうち、台数が多いなど悪質なものを

### 2. 規約参加事業者数の現況

○2020年3月末現在の規約参加事業者数

13,809 社 (期首 13,800社)

○2019年4月から2020年3月末現在までの入退会事業者数

入会等事業者数 308 社

退会等事業者数 299 社

( +9 社)

## 《二輪車関係》

### 1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

#### 1) 店頭表示のチェック・アドバイス活動を通じた適正表示の促進

##### ①国内4銘柄の準規約指導員によるチェック・アドバイス活動の実施

◇全国 4,672 店において、「品質評価実施店」(2,899 店)は報告不要の簡易なセルフチェックにより 100%の実施、それ以外の会員店(1,773 店)についてはeラーニングシステムを活用したセルフチェックにより同活動を実施、実施状況は 1,129 店で実施(実施率約 64%)、表示状況については「表示もれなし」が約 49%

##### ②オートバイ組合及び輸入組合によるチェック・アドバイス活動の実施

◇「品質評価実施店」については報告不要の簡易なセルフチェックを実施、それ以外の会員店については適正表示の促進・定着化のため訪問によるチェック・アドバイス活動を継続して実施

◇オートバイ組合関係は全国 570 店中、「品質評価実施店」(129 店)はセルフチェックを実施(実施率 100%)、それ以外の会員店(441 店)については訪問による同活動を実施、実施状況は 11 地区 138 店において実施(実施率約 31%)、表示状況については「表示もれなし」が約 36%

◇輸入組合関係は全国 241 店中、「品質評価実施店」(150 店)はセルフチェックを実施(実施率 100%)、それ以外の会員店(91 店)については訪問による同活動を実施、実施状況はインポーター7社により 59 店において実施(実施率約 65%)、表示状況については「表示もれなし」が約 85%

##### ③公取協事務局によるチェック・アドバイス活動の実施

◇担当販社がない会員及び直接会員 1,738 店において、「品質評価実施店」(89 店)は報告不要の簡易なセルフチェックにより 100%の実施、それ以外の会員店(1,649 店)についてはeラーニングシステムを活用したセルフチェックにより同活動を実施、実施状況は 146 店で実施(実施状況約 9%)、表示状況については「表示もれなし」が約 59%

### 2. 中古二輪車の品質評価(「品質評価実施店」)の定着化

#### 1) 「品質評価実施店」の拡充

◇チェック・アドバイス活動を通じて、適正表示を実施している会員店を「品質評価実施店」として選定。eラーニングによる新規講習の実施で品質評価者を増やすことにより、「品質評価実施店」を拡充

◇本年度の選定対象店舗数は 409 店(4 銘柄 266 店、AJ29 店、JAIA39 店、直接会員等 75 店)で、同実施店の総数は 3,676 店となる見込み、全会員 7,221 店の約 51%(前年度は 3,277 店、全会員店の約 45%)

## 2) 「品質評価実施店」の積極的なPRの実施

- ◇「品質評価実施店」PR動画をYouTubeにCM配信してPRするとともに、公取協のホームページにおいて同実施店の紹介ページを設置、同実施店へのインタビュー動画を掲載して同実施店の取り組みや実施店ならではの安心のポイント等をわかりやすくPR

## 3) 品質評価者講習会の開催

- ◇3年間の移行期間を設けて集合講習主体の講習からeラーニング講習に移行、移行期間においては集合講習を小規模開催
- ◇eラーニング講習による受講を新規・更新の全般に拡大して実施
- ◇3月31日現在、受講者数は、受講者数3,520名（新規869名、更新2,651名うち集合講習受講者52名）、更新率は86.2%、品質評価者在籍店率（店舗）75.2%（昨年度71.2%）

## 3. 中古二輪車の規約に基づく走行距離表示の周知徹底

### 1) 中古二輪車の走行距離表示に関する調査の実施

- ◇全国の二輪車情報誌及び同Webサイトに掲載された走行距離表示と同車両の過去のオークション出品履歴の照合による調査を実施（2月調査開始、4月現在調査継続中）
- ◇調査の結果、不当表示が認められた場合には、初回違反に対しては文書による注意喚起を実施、再違反に対しては規約違反としてとして厳正に対処するとともに、非会員の不当表示に対しては、消費者庁に措置を要請するなど指導を実施し、走行距離表示の適正化を徹底（実施予定）

### 2) 走行距離の適正な表示に関するキャンペーンの実施

- ◇YouTube動画や店頭PRポスター等により、「中古バイクの走行距離の適正な表示及び会員店は適正表示を実施している」旨のPRを実施

## 4. 消費税率引き上げに伴う価格等の適正な表示方法の検討及び周知活動の実施

### 1) 消費者にわかりやすい適正な価格等の表示方法について検討、周知活動を実施

- ◇消費者にわかりやすい適正な価格等の表示方法について検討、価格表示の方法や留意点について「消費税率の引上げに伴う価格表示方法等の対応の手引二輪車編」としてとりまとめ、公取協ホームページに掲載して、周知活動を実施

## 5. 規約及び施行規則の改正と普及活動の実施

### 1) 規約及び同施行規則改正案の策定

#### ①規約及び同施行規則改正案の策定

- ◇「No.1」等のランキング表示を行う場合の表示規定を変更
- ◇中古バイクの広告における必要表示事項に車台番号の表示を追加

#### ②改正に必要な事業の実施

- ◇規約及び同施行規則改正案について、理事会、総会への上程・承認を経て、消費者庁及び公正取引委員会に認定・承認申請、2019年11月に認定・承認

### 2) 改正規約及び同施行規則の会員に対する普及活動の実施

- ◇車台番号の表示に関するパンフレットを作成、会員へ配布した他、国内4銘柄、関係団体を通じた普及活動を実施

### 3) 改正規約及び同施行規則の施行

- ◇会員への普及活動を経て、2020年1月1日に改正規約及び同施行規則を施行

### 4) その他の検討事項に関する見直しの検討

- ◇販売車両や販売方法の変化等を踏まえ、その他の検討事項について検討を行った結果、規約そのものを変更するのではなく、当面は以下の通り規約運用の考え方を明確にすることで対応

#### ①燃料消費率（電動バイクの航続距離表示）

- ◇四輪車の規定に準じ、電動バイクの場合は、「一充電当たりの走行距離及び交流電力消費率」を表示

#### ②年式

- ◇公取協のプライスカードにおいて「年式」の項目の他、モデルイヤーの記載箇所を追加、記載方法を具体的に例示

#### ③品質評価基準表における「ハンドルストッパー」の扱いについて

- ◇品質評価基準表における小項目に「メインフレーム」を細分化して「フレーム・ハンドルストッパー・シートレール」の選択項目を追加

#### ④中古バイクをレンタルバイクにも供する場合の広告等への表示

- ◇中古バイクをレンタルバイクにも供する場合には、広告において「レンタルバイクとして使用している旨」及び「走行距離数は異なる場合がある旨」を表示

## 6. 会員事業者の表示管理体制整備のための支援活動の実施

### 1) 会員事業者の表示管理体制整備のための支援活動の実施

- ◇品質評価者講習会の開催、二輪車表示ハンドブックに基づく普及活動の実施
- ◇会員事業者における表示の管理体制づくりに関する相談や店頭表示、広告作成等に関する事前相談の積極的活用を呼びかけるなど、表示等の管理体制整備のためのサポート活動を実施

### 2) 都道府県景表法担当部門との懇談会の開催等、連携強化活動の実施

- ◇都道府県の景表法担当部門との懇談会の開催や情報交換の実施等、公取協の活動や規約制度に関する理解促進活動を実施

## 7. 消費者トラブルへの対応及び未然防止活動

### 1) 消費者からの苦情・相談の受け付けと対応

- ◇二輪車に関する消費者からの苦情・相談を受け付け、トラブル解決のための適切なアドバイス等の対応を実施（相談受付件数 355 件（昨年度 360 件））

### 2) 消費者トラブルへの適切な対応及び未然防止のための対応の検討

- ◇二輪車消費者相談事例研究会を定例的に開催、相談事例をもとにトラブルの発生原因や問題点を分析、トラブルへの適切な対応及び未然防止策等について検討

## 【参 考】

### 1. 規約違反に対する措置件数

○2020年3月末までに公取協がとった措置件数は以下のとおり

措置基準	表示		景品		計
	新車	中古車	新車	中古車	
口頭注意	0	0	0	0	0
文書注意	0	0	1*	0	1
警 告	0	0	0	0	0
嚴重警告	0	0	0	0	0
違 約 金	0	0	0	0	0
計	0	0	1	0	1

※ 過大な景品の提供

### 2. 規約参加事業者数の現況

○2020年3月末日現在の規約参加事業者数

5,717社 (期首 5,389社)

○2019年4月から2020年3月までの入退会事業者数

入会事業者数 466社

退会等事業者数 138社

(+328社)

#### 《四輪・二輪合計》

○2020年3月末日現在の規約参加事業者数

19,526社 (期首 19,189社)

○2019年4月から2020年3月までの入退会事業者数

入会事業者数 774社

退会等事業者数 437社

(+337社)